

Altitude lança nova solução de gravação para contact centers em parceria com a HigherGround

A solução Altitude Enterprise Recording permite obter melhores métricas, uma visão sobre o cliente mais completa e um melhor desempenho dos agentes

11/17/2016 10:45:05 AM

A Altitude Software , fornecedor global de soluções omnicanal para melhorar a experiência do cliente, e a HigherGround, Inc. , fabricante líder de soluções de monitoramento de desempenho e avaliação de agentes de contact centers, anunciam hoje uma nova parceria. No âmbito deste acordo, a Altitude desenvolveu a solução Altitude Enterprise Recording , que integra as poderosas funcionalidades da ferramenta de melhoria do negócio da HigherGround, Calibre .

A solução Altitude Enterprise Recording é uma ferramenta de gravação multimídia que permite às empresas capturar, armazenar e analisar as interações de voz, em conjunto com os metadados associados e atividade registrada nas estações de trabalho dos agentes. Esta solução permite garantir a conformidade e a qualidade, monitorando e medindo os KPIs em tempo real, ao mesmo tempo que proporciona visibilidade sobre as interações e uma melhor percepção da experiência do cliente, com um rápido retorno de investimento.

“Esta parceria com a HigherGround nos permite oferecer uma solução avançada que ajuda as empresas a garantir a conformidade e a gerir o risco, ao mesmo tempo que incentiva a eficiência e a excelência no envolvimento do cliente ”, afirma Miguel Vital, CTO da Altitude. "A solução transforma todas as interações capturadas e analisadas em dados que permitem tomar melhores decisões de negócios, melhorar o desempenho do agente e otimizar as operações do contact center”.

São estas as principais funcionalidades da solução Altitude Enterprise Recording :

- Omnicanal: integração total com a solução de gestão de interações com o cliente Altitude uCI
- Disponível em conjunto com Altitude uCI ou como solução independente;
- Gravação de voz e atividade na tela do agente;
- Gravação em mobilidade;
- Ferramentas de segurança e conformidade;
- Monitoramento em tempo real;
- Relatórios completos e analítica de negócio;
- Avaliação de agentes em chamadas em tempo-real ou gravadas;

- Análise automática de 100% das interações gravadas através de análise de discurso;
- Pesquisas automáticas de satisfação do cliente;

“A integração da tecnologia e funcionalidades da solução Calibre permite disponibilizar ao mercado a melhor ferramenta de gravação integrada com uma excelente suíte de gestão de interações com o cliente”, ressalta Terry Ryan, Presidente e CEO da HigherGround. “Os clientes e potenciais clientes da Altitude contam agora com uma solução capaz de ajudar os contact centers a alinhar a qualidade do serviço e o desempenho dos seus agentes com os objetivos de negócio.”

A suíte Altitude uCI (Unified Customer Interaction) é uma solução de software para contact center completa e modular que inclui todas as funcionalidades necessárias para proporcionar aos clientes a melhor experiência. A modularidade da solução de software para contact center permite às empresas do setor crescerem de acordo com as suas necessidades de negócio, evitando elevados investimentos iniciais. Quer as organizações utilizem todos os módulos, ou apenas parte da solução, quer tenham 10 ou 100 agentes, a Altitude uCI lhes possibilita a capacidade de interagir com os seus clientes da forma mais eficaz, lhes prestando o melhor serviço possível.

Saiba mais sobre a solução Altitude Enterprise Recording aqui .

Sobre a Altitude Software

A Altitude (www.altitude.com) proporciona às empresas soluções para gerir de forma unificada todas as interações com os seus clientes. Ajudamos as organizações e empresas a posicionar os clientes no centro da sua estratégia. A Altitude uCI (Unified Customer Interaction) é uma plataforma de software de gestão de interações no contact center, modular e escalável, que integra todas as comunicações e canais de contato nas organizações.

Mais de 300.000 pessoas e 1.100 clientes em 80 países utilizam as soluções Altitude uCI para gerir o apoio ao cliente, telemarketing, cobranças, help desk, atendimento ao cidadão, etc.

A Altitude possui uma trajetória de 22 anos de reconhecimento por parte da indústria nos principais mercados em âmbito mundial. Conta com 12 escritórios em quatro continentes, uma sólida rede formada por 160 parceiros e obteve a certificação ISO 9001 pelo seu suporte ao cliente em todo o mundo.

Sobre a HigherGround, Inc.

HigherGround, Inc. é um fabricante de ferramentas de gravação, integração de dados e geração de relatórios, que proporcionam uma visão completa sobre as operações de contact center. Fundada em 1973, a HigherGround dá às empresas a capacidade de monitorizar as interações com os clientes, otimizar os recursos do contact center e obter uma visão completa sobre o desempenho do call center. As soluções comprovadas da HigherGround proporcionam os dados indispensáveis a uma tomada de decisões mais acertada, bem como um maior controlo sobre a monitorização da

conformidade, gestão de risco e melhoramento do desempenho. Mais informações acerca da HigherGround podem ser obtidas no seu website: www.higherground.com.